



## Course syllabus

### Business communication at the medical service market (in the foreign language)

The degree of higher education - master

Speciality: D3 Management

Educational and professional program Management of healthcare institutions

Year of study: I, Semester: I

Number of credits: 5

Language of instruction: English

### Head of the course

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor **Nataliya Kotys**

### Contact information

n.tsishchuk@wunu.edu.ua, +380979428055

### Description of the course

The educational course "Business communication at the medical service market (in the foreign language)" will contribute to the formation of modern theoretical and practical knowledge, abilities and skills in the application of modern communication technologies in the field of health care, establishment and conduct of business communications at the market of medical services

### Структура курсу

| Hours<br>(lecturer /<br>sem.) | Theme                                                                                            | Learning outcomes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Assignment                                   |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 4/2                           | Theme 1. Theoretical foundations of communication, communicative process and communication space | Know the basic terminology, define the subject, object, purpose, types, forms and levels of communications. Understand the principles and functions of communications. Know the main elements and stages of the communication process. Be able to determine channels, means and methods of communication and communication barriers. Know the methods of improving the effectiveness of communications and the communication process. | Tests, oral reports, solving practical tasks |
| 4/2                           | Theme 2. Peculiarities of communication activities                                               | Understand the essence and features of communications and communication space in                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tests, oral reports,                         |

|     |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|     | at the market of medical services                                          | health care. Know the main elements and stages of the communication process in the medical market. To justify the types, forms, means and methods of communication in the medical market. Demonstrate knowledge of foreign experience in establishing communications in the field of health care                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | solving practical tasks                      |
| 4/2 | Theme 3. Intraorganizational communication in health care institutions     | To know the goals and objectives of internal communication systems, methods of ensuring interpersonal and intra-organizational communications, mechanisms for building and managing internal communications. Understand the need to plan internal communications. Be able to regulate information flows and ensure efficient document flow in medical institutions. To understand the problems of organizing intra-organizational communications and directions for their solution.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tests, oral reports, solving practical tasks |
| 4/2 | Theme 4 Organization of external communication of health care institutions | Understand the essence, tasks and functions of external communications of medical institutions. To be able to ensure the contacts of health care institutions with the external environment. To know the principles and methods of external communications of the health care institution. To have the skills of organizing mass communication, pr - events.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tests, oral reports, solving practical tasks |
| 4/2 | Theme 5. Communication technologies at the market of medical services      | To understand the essence, forms and types of communication technologies in the market of medical services. To know the technologies of formation of intra-organizational and external communication systems in health care institutions. Understand the need to use modern communication and information technologies by health care institutions. Be able to build crisis communications and online communications. Be able to plan and conduct communication campaigns, develop communication strategies for different target audiences and plan resources to ensure their implementation. Know the key performance indicators and methods of evaluating the communication strategy. To substantiate the need for structural divisions (communications specialists) responsible for internal and external communications of health care facilities. | Tests, oral reports, solving practical tasks |
| 4/2 | Theme 6. Forms and techniques of business                                  | To know the essence and peculiarities of conducting business communication and its goals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tests, oral reports,                         |

|     |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|     | communication in the sphere of health care                                     | in the market of medical services. Possess oral and written business communication skills. Know the techniques and techniques used for successful business communication in the market of medical services. Learn modern forms of business communications and trends in the development of communication technologies in health care. Know the criteria for evaluating the effectiveness of business communications in the market of medical services and the factors and directions for improving their effectiveness.    | solving practical tasks                      |
| 4/1 | Theme 7. Communicative competence and culture of business communication        | To know the sources of formation and directions of development of communicative competence. Understand the need and basics of business communication culture Demonstrate communication skill and the ability of emotional and psychological self-regulation Be able to resolve conflicts and counteract manipulations in the process of business communication in the market of medical services.                                                                                                                          | Tests, oral reports, solving practical tasks |
| 4/1 | Theme 8. Peculiarities of international business communication in health care. | Learn the principles and peculiarities of communication in international business relations in the market of medical services. Understand cultural differences in international business and national peculiarities of business communication and conducting business negotiations. Know the forms and methods of business communications in the international medical business environment. Know and be able to eliminate the causes of information distortion and bad feedback in intercultural business communications. | Tests, oral reports, solving practical tasks |

### References

1. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Львів: Магнолія, 2017. 312 с.
2. Єсауленко В. Є контакт. 10 правил ефективної комунікації. URL: <https://nv.ua/ukr/style/blogs/est-kontakt-10-pravil-effektivnoy-kommunikacii-50046725.html>
3. Законодавство України з питань реформування галузі охорони здоров'я. URL: <http://gorprofmed.org/reformagaluzi.html>
4. Знаменська М. А., Слабкий Г. О. Концептуальна модель комунікацій в охороні здоров'я. Scientific Journal «ScienceRise». 2015. № 7/4(12). С. 59–62.
5. Знаменська М. А., Слабкий Г. О., Знаменська Т. К. Комунікації в охороні здоров'я : монографія. Київ. 2019. 194 с.
6. Знаменська, М. А. Інформатизація закладів охорони здоров'я як основа ефективних комунікацій в системі охорони здоров'я. *Медична інформатика та інженерія*. 2015. № 2. С. 85–89
7. Кожушко Л. Ф. Основи менеджменту і маркетингу: навч. посіб - Рівне : НУБГП, 2016. 291 с.
8. Комунікації та соціальна мобілізація в інтересах здоров'я населення в рамках системи

громадського здоров'я. методичні рекомендації / Г. О. Слабкий, В. В. Шафранський, І. С. Миронюк, В. В. Кручаниця– К., 2016. – 20 с.

9. Комунікації у медицині. Сайт Zdorovi.agency. URL: <https://zdorovi.agency/communications-in-healthcare>

10. Котис Н., Мазик О. Інноваційні підходи до організації комунікацій на ринку медичних послуг. *Інноваційна економіка*. 2022. №1 (90). С. 67-73

11. Менеджмент організацій і адміністрування: теорія та практика : колект. монографія / Березянюк Т. В. та ін. ; за ред. проф. Н. С. Скопенко, проф. О. І. Драган ; Нац. ун-т харч. технологій. Київ : Кафедра, 2020. 403 с.

12. Мошек Г.Є. Менеджмент організації. Теорія та практика : навч. посіб. / Г. Є. Мошек, В. Л. Федоренко, А. С. Соломко ; за заг. ред. Мошека Г. Є. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України, Н.-д. центр судової експертизи з питань інтелектуал. власності. Київ : Ліра-К, 2020. 419 с

13. Орлова Ю. Момент прозоріння. Як налагодити комунікацію в бізнесі. URL: <https://nv.ua/ukr/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html>

14. Палеха Ю., Мурейко Н., Оксіюк О. Документально-інформаційні комунікації: навч. посібник. К.: Видавництво Ліра-К, 2016. 386 с.

15. Попова Т.В., Ліпкан В.А. Стратегічні комунікації : словник. Київ: ФОП О.С. Ліпкан, 2016. 416 с

16. Прищак М. Д, Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин: навч. Посібник. Вінниця: ВНТУ, 2016. 151 с.

17. Публічний дискурс : навч. посіб. / уклад. : С. А. Бронікова, Т. Д. Єгорова, Р. І. Ленда та ін. ; за ред. І. М. Плотницької, Р. І. Ленди ; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. – Київ : НАДУ, 2018. – 156 с

18. Страпчук С.І., Миколенко О.П., Попова І.А., Пустова В.В. Менеджмент: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Львів: Видавництво «Новий Світ .2000», 2020. 356 с.

19. Сучасний менеджмент у питаннях і відповідях. Навч.посібн. За ред.. Балашова А.М., Мошека Г.Є. К.Алерта.2018. 620 с.

20. Теоретичний базис інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я / Рудніченко Є.М. та ін. Вісник Хмельницького національного університету. 2020. № 5. С. 179–183.

21. Ульяновченко О.В.Менеджмент організації : навч. посібник . Х.: Харк. нац. аграр. ун-т. Х.: ХНАУ, 2017. 267 с.

22. Устимчук О. В. Сучасні тенденції реалізації та розвитку комунікації в Українській моделі державного управління галуззю охорони здоров'я. Державне управління та місцеве самоврядування. 2020. Вип. 2(45). С. 213–219.

23. Холод О.М. Комунікаційні технології підручник. Центр учбової літератури, 2013. 212 с.

24. Чаплай І.В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2017. №1. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1109>.

25. Шафранський В. В., Слабкий Г.О. Використання комунікацій в системі громадського здоров'я. Сучасні медичні технології. 2016. № 1. С. 92–94

26. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.

27. Balas, E.A., F. Jaffrey, G.J. Kuperman, S.A. Boren, G.D. Brown, F. Pinciroli, and J.A. Mitchell. 1997. Electronic communication with patients. Evaluation of distance medicine technology. *Journal of the American Medical Association* 278:152-159.

28. Gavin Kennedy. Everything is Negotiable. Cornerstone Digital; 5Rev Ed Edition , 2019. 320 pp 3

29. George H. Ross. Trump-Style Negotiation: Powerful Strategies and Tactics for Mastering Every Deal. John Wiley & Sons Inc, 2018. 288 pp.

30. Michael H. Mescon. Management. In: Michael H. Mescon, Michael Albert, Franklin Khedouri.

Harper & Row., 1988. pp: 777.

31. Walker J, Pan E, Johnston D, Adler-Milstein J, Bates D, Middleton B. The value of health care information exchange and interoperability. *Health Affairs (Millwood)*. 2005 Jan;19:10–18

32. Zolnierek, KB, Dimatteo, MR. Physician communication and patient adherence to treatment: a meta-analysis. *Med Care* 2009; 47: 826–834

### Assessment policy

- **Policy on deadlines and rescheduling:** Assignments that are submitted late without good reasons will be graded lower. Rescheduling of modules takes place with the dean's permission if there are valid reasons (illness, participation in official scientific events, international internship).

- **Academic integrity policy:** Cheating during tests and exams is prohibited (including using mobile devices). Mobile devices are allowed to be used only during online testing.

- **Attendance policy:** Attendance is an obligatory component of the assessment for which points are awarded. For objective reasons (for example, illness, international internship), training can take place online upon agreement with the head of the course.

### Assessment

The final score for the course is calculated as follows:

| Module 1                                                                                                                                                                                 |                                                                                                       | Module 2                                                                                                      | Module 3                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40                                                                                                                                                                                       | 40%                                                                                                   | 5%                                                                                                            | 10%                                                                                                                  |
| Current assessment                                                                                                                                                                       | Modul control                                                                                         | Training                                                                                                      | Independent work                                                                                                     |
| The mark is determined as the arithmetic mean of the scores (for tests, oral reports, tasks) obtained during classes. Each student should be evaluated at least once every two seminars. | The modul work consists of 2 theoretical questions (25 points each) and a practical task (50 points). | The mark is determined as the arithmetic mean of the scores obtained during the completion of training tasks. | The grade is determined as the arithmetic mean of the grades obtained for completing the stages of independent work. |

Student assessment scale:

| ECTS | Points | Content                                         |
|------|--------|-------------------------------------------------|
| A    | 90-100 | perfect                                         |
| B    | 85-89  | fine                                            |
| C    | 75-84  | fine                                            |
| D    | 65-74  | satisfactory                                    |
| E    | 60-64  | enough                                          |
| FX   | 35-59  | unsatisfactory with the opportunity of retake   |
| F    | 1-34   | unsatisfactory with an obligatory repeat course |